



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente
Convocatoria 2017/2018

Nº de proyecto: 54

**Proyecto “Red de Empleabilidad y Emprendimiento en los estudiantes del Grado
de Trabajo Social”**

Nombre de la responsable del proyecto
M^a Pilar Munuera Gómez

Centro: Facultad de Trabajo Social
Departamento: Trabajo Social y Servicios Sociales

INDICE DE CONTENIDOS:

- 1. Justificación**
- 2. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto**
- 3. Objetivos alcanzados**
- 4. Metodología empleada en el proyecto**
- 5. Recursos humanos**
- 6. Desarrollo de las actividades**

I. PARTE

- 6.1. Fase de Investigación**
- 6.2. Fase de Sensibilización en Redes Sociales y App**

II. PARTE

- 6.3. Fase de formación en emprendimiento social y motivación a una futura inserción laboral**

III . PARTE

- 6.4. Proyecto Aprendizaje Servicio “UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI”**

- 7. Analisis de Resultados**
- 8. Conclusiones**
- 9. Referencias bibliográficas**
- 10. Anexos**

TITULO: RED DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DE TRABAJO SOCIAL.

RESUMEN:

Este proyecto sigue las líneas definidas en el Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente de la Convocatoria 2016/2017, con el nº 109, con el tema: “El impulso del emprendimiento como competencia transversal en los estudiantes del Grado de Trabajo Social”, premiado en la VII EDICIÓN de PREMIOS EMPRENDEDOR UNIVERSITARIO UCM, en la 4ª modalidad de Premio Innova docente.

Se sigue investigando sobre el emprendimiento social como competencia transversal “iniciativa y espíritu emprendedor” en las asignaturas de: 1. Practicum (donde debe realizarse un Proyecto Social); 2. en el Trabajo Fin de Grado (TFG), ayudando a configurar el perfil profesional del alumnado; 3. Dependencia, Envejecimiento y Discapacidad, visualizando nuevas formas de dar respuesta a las necesidades de la población.

Estos proyectos de innovación están acreditado en otras universidades españolas como investigación en innovación, ya que la innovación conlleva un previo trabajo de investigación. El resto de universidades realizan la convocatoria desde investigación e innovación docente reconociendo la investigación que se realiza. En esta línea se encuentran universidades como la Universidad de Alicante, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la Universidad de Barcelona, etc., que definen la convocatoria como redes de investigación e innovación. Este reconocimiento y acreditación es esperado por parte de la Universidad Complutense. (desde el 30 de Junio de 2016).

La existencia de emprendedores sociales como referentes históricos que vincularon su actividad universitaria con la innovación social y el progreso de la humanidad, justifican esta línea de trabajo. En este sentido se ha comenzado un Proyecto de Aprendizaje Servicio “**UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI**”, de formación en mediación a un grupo de mayores pertenecientes al Centro de Día Peñagrande del Ayuntamiento de Madrid. La responsabilidad social de la universidad, puede encontrarse en esta función ya que se ha potenciado la adquisición de competencias profesionales.

Se ha continuado trabajando el fortalecimiento del emprendimiento social relacionado con el desarrollo social y humano, para la realización de una sociedad más equitativa y participativa desde distintas iniciativas que motiven la participación y la cooperación en esta sociedad desde sus instituciones.

Entre los resultados obtenidos está la presentación a los estudiantes de buenas prácticas de emprendedores sociales y de estudiantes que han conseguido su inserción laboral, con el fin de incentivar la generación de nuevas experiencias en los estudiantes del Grado de Trabajo Social. Se destaca el hecho de que 5 estudiantes han terminado con un contrato de trabajo en su centro de practicas externas.

PALABRAS CLAVES:

Emprendimiento, Responsabilidad social, jóvenes, universidad, innovación, empleo, participación, buenas prácticas

1. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se enmarca en la continuidad del trabajo iniciado en materia de innovación docente en 2004 en esta universidad. Esta línea se ha ido consolidando a lo largo de estos años a través de la realización de diferentes Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente (PIMCD), en la modalidad del Programa de Apoyo a Grupos Innovadores a partir de 2015.

La participación en las diferentes convocatorias tiene el objetivo de contribuir e implementar la calidad docente en las materias que imparten los profesores, gracias a la ayuda prestada por el PAS y los estudiantes que participan en este proyecto.

Esta propuesta viene a sumar en la consolidación del trabajo realizado durante el curso 2016/2017, en el proyecto de innovación nº 109, de la convocatoria de 2016/2017 con el tema: EL IMPULSO DEL EMPREDIMIENTO COMO COMPETENCIA TRANSVERSAL EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DE TRABAJO SOCIAL. La principal razón para esta continuidad fueron los resultados en los estudiantes y en segundo lugar el haber sido premiado el trabajo realizado por el Vicerrectorado de Transferencia del Conocimiento y Emprendimiento de la Universidad Complutense de Madrid, con el **Premio Emprendedor Innova Docente en la VII edición de Premios Emprendedor Universitario UCM 2017**. En este proyecto se planteo la necesidad de potenciar el emprendimiento como competencia transversal en los estudiantes del grado de Trabajo Social y se ha seguido

Este proyecto parte de entender el emprendimiento como indispensable en los estudiantes universitarios para dar respuesta tanto a las necesidades sentidas por la población como para organizar su futura vida laboral como “emprendedor”. Este espíritu está vinculado a la competencia transversal “iniciativa y espíritu emprendedor” que debe se puede desarrollar en diferentes asignaturas del Grado de Trabajo Social. Por diferentes oportunidades se va a implementar en las asignaturas de tercer y cuarto curso que ayudan a configurar el perfil profesional del alumnado (Vázquez, 2005).

En este sentido, cabe pensar en nuestra universidad la adquisición de las competencias profesionales que facilitan la inmersión laboral de los graduados. Entre estas competencias se encuentra la posibilidad de favorecer el emprendimiento social relacionado con el desarrollo social y humano, para la consecución de una sociedad

más equitativa y participativa desde distintas iniciativas que motiven la participación y la cooperación en esta sociedad desde sus instituciones.

Las universidades son el espacio por antonomasia de la gestión del conocimiento, desde la investigación y la docencia, situándose desde ese espacio en instrumento de transformación de la sociedad, desarrollo intelectual y promoción de la libertad de pensamiento. Este rol le concede una responsabilidad social que no puede ser esquivada.

2. OBJETIVOS PROPUESTOS EN LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Se pretende:

1. Continuar con la promoción de la capacidad emprendedora de los estudiantes del Grado de Trabajo Social como eje transversal del proyecto.
2. Conectar a los estudiantes con su futura inserción laboral desde la orientación y planificación en relación a las líneas estratégicas financiadas por Europa en la construcción de una ciudadanía más solidaria en cuestiones relativas al desarrollo, la cultura, la paz el medio ambiente, etc., especialmente en la generaciones más jóvenes como la futura sociedad.
3. Introducir la metodología ApS en los estudiantes universitarios que permite la adquisición de competencias vinculadas al perfil profesional

3. OBJETIVOS ALCANZADOS

Se han alcanzado los objetivos propuestos

Primer objetivo general:

1. En este proyecto de innovación se ha buscado potenciar la capacidad emprendedora de los futuros trabajadores sociales a partir del estudio de la capacidad emprendedora de los estudiantes que se encuentran en el ámbito universitario estudiando con la finalidad de potenciar el desarrollo social actual.

Objetivos específicos:

1.1. Estudio de la capacidad emprendedora de los estudiantes de 1º 3º y 4º de Trabajo Social del curso 2017/2018, en la que han participado todos los profesores en sus respectivas titulaciones.

1.2. Investigación de la empatía en los estudiantes de Trabajo Social del curso 2017/2018, como valor añadido en su capacidad emprendedora a la hora de dar respuesta a las necesidades de la población.

1.3. Análisis de la capacidad creativa de los mismos estudiantes.

Entre las evidencias que demuestran el logro de estos objetivos se encuentran:

1. Las publicaciones de los miembros de este grupo realizadas en 2016, cuyos temas publicados parten del contenido de ese proyecto. **Se está a la espera de la publicación** de diferentes aportaciones que contienen los resultados de esta investigación.

Segundo Objetivo General:

Conectar a los estudiantes con su futura inserción laboral desde la orientación y planificación en relación a las líneas estratégicas financiadas por Europa en la construcción de una ciudadanía más solidaria en cuestiones relativas al desarrollo, la cultura, la paz el medio ambiente, etc. especialmente en la generaciones más jóvenes como la futura sociedad.

Objetivos específicos:

2.1. Información y orientación sobre recursos que permitan hacer realidad sus proyectos. (Ver actividades realizadas donde han participado profesionales, egresados del Grado de Trabajo Social, estudiantes)

2. El empleo de 2 estudiantes tutorizados por profesores de este proyecto que han terminado con un contrato de trabajo en su centro de practicas externas y que han estado bajo las actividades de este proyecto.

Tercer Objetivo General:

Introducir la metodología ApS en los estudiantes universitarios que permite la adquisición de competencias vinculadas al perfil profesional

Objetivos específicos:

2.1. Se ha llevado a cabo un proyecto Aprendizaje Servicio (ApS), “**UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI**”, en el Centro de la Tercera Edad del Ayuntamiento de Madrid de Peña Grande, situado en la calle Cardenal Herrera Oria 263 .

2.1.1. Se han realizado diferentes talleres de formación sobre la gestión positiva de los conflictos en mayores en el que han participado 14 estudiantes, y 14 socios del Centro de Día.

4. METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROYECTO

Se sigue trabajando en una revisión bibliográfica teniendo en cuenta los criterios metodológicos propuestos por Arksey y O'Malley (2005) para la realización de un scoping review. Para ello, se ha realizado una revisión de los estudios publicados sobre “emprendimiento”, “emprendimiento social”, “empleabilidad” en las siguientes bases de datos: SCOPUS, PSYCINFO, PUBMED y los buscadores GOOGLE ACADEMICO y TROBADOR.

Se ha utilizado una metodología mixta en la fase de investigación para seguir con la investigación de las competencias de los estudiantes a través de técnicas de recogida y análisis de la información de forma cuantitativa y cualitativa. La herramienta cuantitativa se ha centrado en la utilización de tres cuestionarios que han permitido evaluar las competencias de emprendimiento, empatía y creatividad al alumno de alcance exploratorio y descriptivo. Los cuestionarios han sido seleccionados tras un amplio proceso de validación sobre estudios anteriores realizados sobre emprendimiento, creatividad y empatía. Estos cuestionarios han permitido estudiar las competencias transversales del perfil profesional de Trabajo Social en los alumnos y alumnas de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid contrastado con otras titulaciones y universidades que colaboran en el proyecto.

El análisis cualitativo se ha conseguido a través del análisis de los datos obtenidos de diferentes focus group que se han realizado entre los estudiantes del Grado, así como alumnos egresados.

Esta primera parte de investigación se ha sumado la realización de un Proyecto de Aprendizaje Servicio (ApS), en la asignatura de Mediación y Trabajo Social. El ApS es una metodología que fortalece la unión del éxito educativo y el compromiso social. Es decir, a través de la metodología ApS, se aprende a ser competente al sentirse útil a los demás, al mismo tiempo que se hace un servicio a la comunidad.

Este proyecto de innovación sobre emprendimiento se ha visto implementado por la metodología ApS, que ha aumentado las competencias de los estudiantes que han colaborado al potenciar sus capacidades, destrezas, y especialmente sus actitudes y valores hacia la construcción de una ciudadanía solidaria, responsable y dialogante. Al mismo tiempo se ha favorecido la relación intergeneracional entre los mayores y los estudiantes, al poner en valor las aportaciones de ambos grupos, generando una

especial solidaridad entre ellos.

5. RECURSOS HUMANOS

Se ha contado con un equipo interdisciplinar¹ que consolida una red de investigación en innovación docente preocupada por mejorar constantemente la formación en el EEES. Equipo formado por profesores y estudiantes de diferentes universidades nacionales entre las que se encuentran: la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), la Universidad de Oberta de Barcelona, la Universidad de Alicante, etc.

La mayoría de los profesores que figuran en este proyecto han participado en anteriores proyectos de innovación entre los que se encuentra: “el proyecto del curso 2012/2013 de Innovación y Mejora de la Calidad Docente nº 19, con el título “Técnicas y Métodos en el desarrollo de competencias y capacidades profesionales para las/os estudiantes de grado y postgrado de Trabajo Social”.

El equipo formado por profesores y estudiantes responde a una triple composición y funcionalidad: un equipo nuclear que dinamiza y gestiona el proyecto, un equipo consultor y colaborador, formado por profesores colaboradores, y una representación de estudiantes y de expertos que han permitido contrastar la información y los resultados del estudio gracias a la participación de los jóvenes investigadores que han colaborado.

El equipo de investigación nuclear ha estado coordinado por la Dra. Pilar Munuera² (UCM) como responsable del proyecto.

¹ Formado por 5 profesores de la UCM, 1 profesores de la UNIR. 2 profesores de la UNED, 2 profesores de la Universidad de Alicante, 1 profesora de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 5 estudiantes y 1 PAS

² Esta red de profesores tiene una solida experiencia en evaluación de competencias en el entorno universitario y así lo constatan sus publicaciones.

6. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.

Se han desarrollado varias fases y líneas de actuación, divididas en dos procesos claramente separados de investigación y sensibilización, y en un segundo momento de intervención

I. PARTE

6.1. FASE DE INVESTIGACIÓN:

La metodología de investigación desarrollada ha sido mixta, ya que se han utilizado técnicas cuantitativas (realización de test (de creatividad y empatía) y cuestionario de emprendimiento) y técnicas cualitativas (dos grupos de discusión, entrevistas a emprendedores, etc.).

Las actividades principales se han centrado en la recogida de información a través de test validados que han medido la actitud de emprendimiento y la creatividad en los estudiantes del Grado de Trabajo Social durante el curso 2017/2018. Resultados que están siendo tabulados para su próxima publicación. La recogida de información ha finalizado a primeros de mayo de 2017 con el cierre esta memoria.

6.2. FASE DE SENSIBILIZACIÓN EN REDES SOCIALES

5.2.1. Grupos de WhatsApp

Esta aplicación ha sido el medio es el más utilizado por los estudiantes y colaboradores. La utilización de esta app, ha permitido informar sobre emprendimiento (realización de jornadas, actividades, etc. que se han realizado durante el curso 2017/2018 en asociaciones, etc.), y en especial aquellas desarrolladas por la Universidad Complutense.

Se ha creado dos grupos de WhatsApp para **alumnas/os egresados**. Estos grupo permiten transmitir la información sobre el emprendimiento, además de convocatorias de empleo, jornadas, etc. Este grupo ha generado la colaboración entre los egresados y los actuales estudiantes de las diferentes asignaturas, trazando una línea de colaboración y cooperación entre la universidad y los estudiantes, además de fortalecen la **solidaridad** entre futuros compañeras/os de profesión.

a) Se han creado diferentes grupos de WhatsApp para cada una de las siguientes asignaturas:

Se ha creado un grupo de WhatsApp para la asignatura

1. **Practicum 2017/2018** (WhatsApp Practicas con Pilar)
2. **Egresados de Trabajo Social, asignatura de Practicum 2016/2017** (WhatsApp, Trabajo Social en Obras, TRABAJO SOCIAL 2013/2017, etc.)
3. **TFG**
4. **Grupo de ApS UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI** (WhatsApp “UCM, Medimayor”). Los mayores que han participado en el proyecto también han estado conectados por la app “WhatsApp”. La utilización

de esta app, ha facilitado la comunicación, y como se puede apreciar en este pantallazo de móvil su motivación a seguir.



Se espera fortalecer el uso de las Redes Sociales. Esta línea de colaboración se espera fortalecer en cursos venidero, a través de Facebook, twitter, etc.

El perfil de facebook permite publicar las actividades realizadas en el aula, y crear una red conectada a los diferentes avances sobre emprendimiento, así como de las jornadas, convocatorias, etc. para información de antiguos alumnos que permiten crear un vínculo con los egresados de la titulación, como es el caso de Mario Gallego.



II. PARTE

6.3. FASE DE FORMACIÓN EN EMPRENDIMIENTO SOCIAL Y MOTIVACIÓN A UNA FUTURA INSERCIÓN LABORAL:

6.3.1. Asistencia a la I Jornada Universidad Emprendedora UCM.



El 13 de noviembre de 2017, los alumnos/os asistimos a la I Jornada Universidad Emprendedora UCM, celebradas en el aula magna de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de esta universidad.

Imagen. Alumnas/os asistentes a la Jornada

En esta jornada se presentaron los diferentes recursos existentes que los futuros emprendedores pueden encontrar en la Universidad Complutense, Administración Pública (Comunidad de Madrid, Ayuntamiento, etc.), Sector privado, etc. que todo emprendedor debe conocer.

6.3. 2. Encuentros con emprendedores sociales, ...:

Se han realizado pequeños encuentros con emprendedores, técnicos, profesionales, con el fin de incentivar la capacidad de emprender en los estudiantes. Estos encuentros han ido acercando a los estudiantes a la realidad social, a las posibilidades de las nuevas tecnologías y las actuales políticas municipales en el Ayuntamiento de Madrid.



Entre los encuentros más destacados están:

I. 27 de noviembre: Encuentro con **José Regalado**³, experto en nuevas tecnologías aplicadas al trabajo social y freelance, **emprendedor social**, que

3
ht

igital-pedagogia-social/

ha motivado a los estudiantes a crear su propio proyecto a través del relato de su trayectoria profesional.

José debatió con los asistentes su visión sobre el emprendimiento social y la capacidad de los profesionales en asumir estos retos. Y en especial, emprender desde las posibilidades de las nuevas tecnologías.

Durante el mes de enero de 2018:



II. Carmen Rodríguez Rosingana, Adjunta al Dpto. de Fondos Europeos. Subdirección General de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional al Desarrollo. Durante los días 8, 15 y 22 de enero formó a los estudiantes del Practicum sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ha marcado la Organización de Naciones Unidas (ONU) en la Agenda 2030⁴. Entre sus méritos se encuentra haber sido Profesora Asociada en cursos anteriores de este centro y de esta asignatura.

La importancia de esta formación ha estado en dar a conocer a los estudiantes los objetivos que rigen desde 1 de enero de 2016 los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en 2030. Estos objetivos se concretan en 179 metas, y se espera que todos los gobiernos los adopten como propios y establezcan marcos nacionales para su logro.

Los profesionales de trabajo social están involucrados en el logro de los objetivos contemplados en la agenda global de desarrollo —constituida por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Nueva Agenda Urbana-Hábitat III— que llama a los actores locales, como parte fundamental de la sociedad internacional, a asumir nuevos compromisos y responsabilidades frente a problemas globales que amenazan la sostenibilidad de la vida en nuestro planeta.

Las grandes ciudades, de las que Madrid es un claro exponente, deben desempeñar un papel relevante en la construcción de un mundo más justo y sostenible, y la agenda global de desarrollo constituye para ello un marco de oportunidad política sin precedentes.

⁴ Estos objetivos recogen los postulados de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los éxitos alcanzados con ellos, así como lograr aquellas metas que quedaron pendientes.

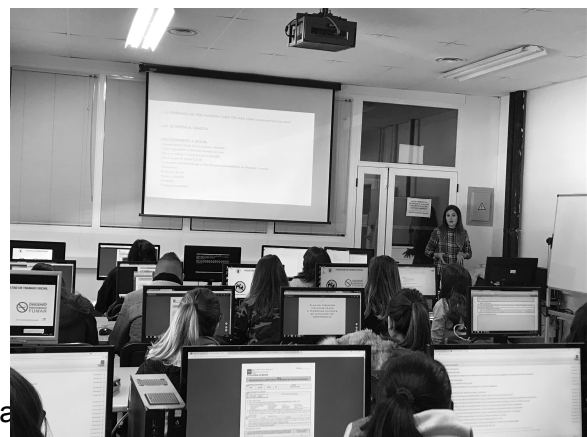
Se ha explicado a los alumnos del Practicum, como futuros profesionales de trabajo social donde la consecución de estos 17 objetivos de la Agenda 2030, pueden dar lugar a futuros trabajos donde desarrollar sus proyectos sociales. Se le ha informado de su repercusión en la Política Social del Ayuntamiento de Madrid, en materia de ciudadanía global y cooperación internacional. Además se les ha orientado en las ayudas y subvenciones que el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado en esta materia y la forma más adecuada de gestionar sus futuros proyectos. Incluida la localización de esta información clave, en la web del ayuntamiento de Madrid.

En estos momentos configuran la base sobre la que se suele fundamentar la filosofía que conjuga la esencia de la mayoría de solicitudes de proyectos sociales o proyectos de cooperación que solicitan subvenciones públicas, siendo su conocimiento fundamental para aquellos estudiantes que pueden aspirar a presentar proyectos a convocatorias públicas para mantener su organización, asociación o entidad.



29 de enero de 2018, encuentro-taller con Jesús Herranz de la Vieja, trabajador social, que termino los estudios en **septiembre de 2017**. Jesús relato su trayectoria profesional en sus prácticas curriculares, prácticas externas y experiencia profesional en tres centros de trabajo previos al trabajo actual(Grupo Norte como Gerente de Operaciones del Centro Especial de Empleo, Asociación de Huérfanos, antes de estar contratado en ILUNION recursos humanos), motivando a los estudiantes de las asignaturas de Practicum y TFG a seguir sus pasos.

8 de febrero de 2018, Begoña Castro Torrego⁵, estudiante de cuarto curso, fortalece el aprendizaje en la tramitación de la prestación de dependencia a sus compañeras/os de la asignatura de Dependencia, Discapacidad y Envejecimiento Activo (3º curso) para



⁵ Begoña Castro Torrego. Explicando la utilidad del Practicum.

motivarles en el aprendizaje de los contenidos que van a necesitar en la realización de su Practicum donde tal vez por su dedicación puedan encontrar su futuro trabajo.

Esta experiencia fue muy enriquecedora al vincular su proceso de aprendizaje a la vida profesional. Esta motivación activo a los estudiantes hacia sus futuras prácticas externas de la titulación donde tendrán que desempeñar dicha actividad de forma ágil y resolutiva. Estas competencias son especialmente valoradas en el mundo profesional, donde un porcentaje de alumnos puede encontrar su futuro profesional.



19 de Febrero, Daniel Marín Fernández, de la Fundación Inclusive, responsable del programa de ocio y tiempo libre ha explicado su trayectoria profesional desde 2013 a la actualidad a los estudiantes del grupo del Practicum, motivándoles en la búsqueda de empleo sin ninguna limitación dada su satisfacción personal en el trabajo actual.

Imagen. Daniel Marín y Alberto Gutiérrez, explicando su proyecto

El mismo día, Alberto Gutiérrez responsable de la fundación inclusive informo de las posibilidades de emprender desde las prestaciones reconocidas en la ley de dependencia de 2006, gracias a los cheques servicios de los usuarios para poner en marcha un proyecto de innovación para personas con trastorno autista.

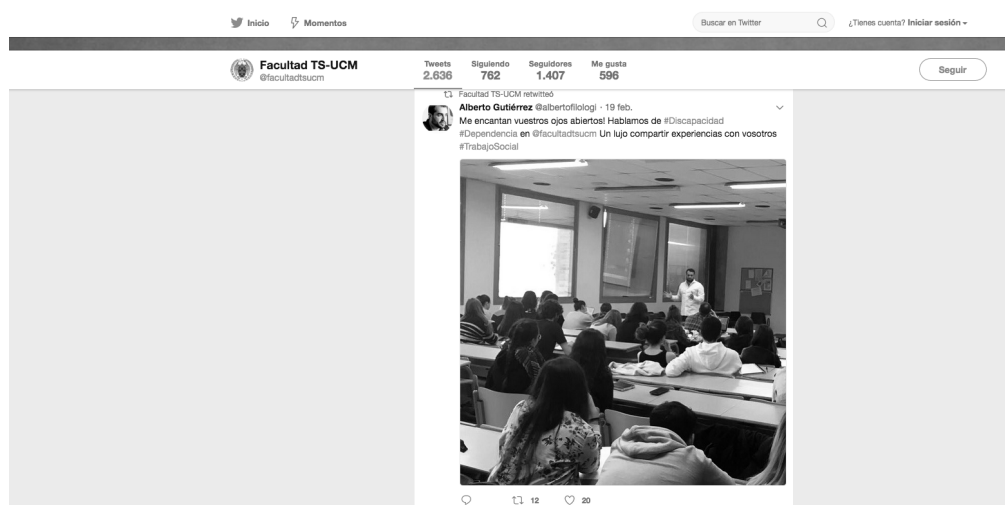


Imagen del twitter de la Facultad de Trabajo Social



El 12 de marzo **Mafoud Mafo**, y Marta, egresados de 2004, cuentan su trayectoria profesional en estos años. Informaron al grupo de estudiantes del Practicum y TFG de forma especial la opción del empleo al Ayto. de Madrid. Esta opción requiere la preparación de oposiciones, y ello requiere profundizar en los contenidos de la disciplina y organizar el aprendizaje

de los temas de la oposición que forman parte de las materias del Grado de Trabajo Social. Se detuvieron en explicar las estrategias más adecuadas de estudio, creación de objetivos y motivación, incluida la defensa de los temas, etc.

Su intervención reforzó la necesidad de profundizar en el estudio durante el tiempo que se está en la universidad para tener una mayor preparación.

21 de marzo de 2018. Visita a la Fundación Universo Santi⁶, para conocer la experiencia de este proyecto emprendimiento social que trabaja para la integración laboral y social de personas con discapacidad para conseguir su vida autónoma e independiente. La Fundación Universo Santi ha desarrollado una Escuela de Alta Cocina y un huerto ecológico. Se han realizando **varios videos** para presentar a los estudiantes como experiencia de “Buenas Prácticas” en emprendimiento social para personas con discapacidad. Un video sobre la experiencia de autonomía y formación en restauración Alejandro Jiménez y otro con Gloria Bazán trabajadora social de la fundación. Ambos videos fueron presentados a los estudiantes con gran aceptación e interés por la experiencia desarrollada en la Fundación *Universo Santi*



⁶ <http://universosanti.com/proyecto/>

⁷Imágenes realizada en el Universo Santi. En la foto de la derecha con la trabajadora social Gloria Bazán y con Alejandro Jiménez.

6.4. PROYECTO APRENDIZAJE SERVICIO “UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI”



5.4.1. Programación y Coordinación

Tras diferentes correos donde se entrega la ficha del Proyecto de Aprendizaje Servicio, a la Delegada del Rector para la Diversidad⁸, se asiste a una reunión en la Oficina de Proyectos de la Alcaldía, situada en la calle Montalbán el miércoles 31 de enero a las 9,30, con el fin de llevar a cabo la puesta en marcha del proyecto ApS **UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI**. Esta reunión se establece una segunda reunión en la Junta Municipal de Distrito de Fuencarral el miércoles, 7 de febrero a las 9.30h, en el despacho del coordinador D. José Luis Fernández, y varios responsables donde se presenta el proyecto, se decide el centro donde puede poner en práctica y se toma dos decisiones:

1. Establecer una siguiente reunión en el Centro de Día del Mayor de Peñagrande establecer con los responsables de la junta directiva del Centro, la programación con su respectivo cronograma (ANEXO I) y puesta en marcha.
 - a. Se envió por correo electrónico la programación del proyecto a los diferentes responsables del Ayuntamiento.
 - b. Se está en proceso evaluar los resultados obtenidos para implantar su puesta en marcha en otros centros en el próximo curso.

Se estableció su funcionamiento a partir de Marzo de 2018, se optó por los viernes a

⁷ <http://universosanti.com/proyecto/#accion>

⁸ Mi solicitud de participar en este tipo de proyecto es incluida en la base de datos de la universidad en 23 de febrero de 2017, lo que permite asistir a la primeras jornadas. La primera propuesta se realiza el 3 de Julio de 2017, se establece mi participación en posibles proyectos con el Ayuntamiento el 22 de abril de 2017 y se envía la primera ficha técnica del proyecto ApS el 8 de octubre de 2017.

las 10 de la mañana por la disponibilidad de tener un local y la facilidad de acceso de los socios.

6.4.2. Inicios

El 25 de febrero se realiza un cartel para dar difusión del Proyecto y comenzar con la inscripción de socias/os.

Los estudiantes asistentes contribuyeron a explicar el significado de estos contenidos.

El 16 de marzo, se explico la mediación a diferencia de otras técnicas de resolución de conflictos. La evaluación de la Estudiante 1 (Gu): al acabar realizamos una práctica con ellos con la ayuda de Pilar. A ellos les gusto bastante y entendieron que la mediación es preferible antes que la vía penal; ellos nos ponían casos de herencias, problemas parecidos: En la mediación todos ganan y las relaciones se ven reforzadas y no se pierden. Con la mediación las partes son escuchadas y pueden exponer sus problemas, se respetan, algo que fundamentalmente no siempre se cumple. Adoro el ámbito de la tercera edad y me gustaría poco a poco formarme en mediación, muchos conflictos deberían resolverse por este medio, debemos concienciarnos que con la mediación ganan todos.

El día 23 de marzo se explico la necesidad de escuchar en el proceso de mediar. Resulto muy motivador que los mayores asistentes conocían previamente varias técnicas como la reformulación que pusieron en práctica entre sus compañeros que hizo muy efectiva el aprendizaje de la escucha activa entre las partes con el

fin de comprender la percepción del conflicto y su resolución.



Se interrumpen los talleres por las vacaciones de semana santa

13 de abril, se trabajo con el apoyo de los alumnos la importancia del reconocimiento de la otra parte en el conflicto.

Evaluación de una *Estudiante 5(Me)*:

Nada mejor que afianzar la teoría que ver una buena práctica en funcionamiento. Las personas mayores, al igual que todas las demás personas que se hayan en otra etapa

de la vida, tienen actividades, relaciones y derivadas de estas, siempre existen conflictos, entre ellas o entre otras personas. Para solucionar el conflicto existente en ese momento de su vida (ejemplos: Presidente de una comunidad de vecinos que corta y tala los arboles de la fachada sin dar explicaciones; ejemplo de un vecino de la comunidad que habla de uno de ellos a sus espaldas dando a entender que “cobra beneficios” con los cambios realizados en la piscina; ejemplo señora que va al médico con diversos dolores “y pone en duda “los remedios que le manda el médico mediante la confrontación y desde la asertividad y consigue el tratamiento de rehabilitación).

Lo que se vio, y nos permitió a nosotros juzgar la validez del método, es el reconocimiento del otro mediante la escucha. Algo que creemos sencillo es una técnica, que para integrarla dentro de nosotros, como la mediadora de ese día, Pilar Munuera, no solo hay que confiar en su validez sino que hay que mostrar una perseverancia hecha a base de prueba y error.

Es evidente que no siempre se llega al fin deseado cuando se enseña a ser mediador o tener una actitud mediadora, pero lo importante y difícil es hacerles ver tanto a ellos como a nosotros que el que tiene que cambia, si es que esa es la solución, es uno mismo. A los demás, cambiarles es imposible, y ante la existencia de una posibilidad, es ínfima.

Para ello, escuchamos, hacemos vera la otra persona que lo que hacemos reformulando o parafraseando, o recogiendo todo lo que nos quiere decir y siempre añadiendo nuestro punto de vista a lo dicho, des un tono conciliador.

Con estas técnicas seguramente consigas bajar el tono de la otra persona, si es que está exaltado, entendernos mejor y llegar a un acuerdo en un conflicto.

El grupo de socios asistentes trabajaron el día 20 de abril la importancia de la connotación positiva y el cambio de narrativas en los conflictos que se les plantean en su vida diaria.

Evaluación Estudiante 7 (ER), tiene dos aspectos relevantes. Por una parte es un grupo en el que predominan sus experiencias de vida y los roles que desempeñan cada componente lo que, por un lado beneficia al grupo en la



identificación del problema que expone cada uno, y en la búsqueda del lado positivo de este mediante el posicionamiento de cada persona en la otra parte. También se ayudan al hacer una lista de pros y contras sobre el conflicto y en la búsqueda de soluciones.

Por otro lado, el grupo tiene claras muchas de las técnicas de mediación pero les cuesta, desde sus circunstancias personales separar a la persona del problema, ya que todo el grupo se apoya en sus experiencias de vida y se sienten identificados o reflejan cada problema con sus circunstancias lo que hace difícil no identificar el problema sino, separar persona-problema. Sin embargo, a través de la búsqueda del lado positivo de sus conflictos, ponerse en el lugar del otro e imaginarse en el futuro con el conflicto resuelto, facilita la comunicación y la perspectiva ante el problema.

El 27 de abril el centro está cerrado y no se pudo realizar.

El 7 de mayo, se trabaja de nuevo la importancia de resolver de forma positiva los conflictos, se hace balance lo aprendido y los mayores piden que el curso siga el próximo curso con los estudiantes pues todos valoran de forma favorable las relaciones creadas y el aprendizaje. Se entrega un certificado de participación

Se pasa un cuestionario de evaluación del curso (ANEXO II) que obtiene una media de nueve en todos los ítems y se entrega un diploma de acreditación de las horas de formación a los asistentes. Se destaca que hay una persona mayor (M1) que dice: *que ha mediado en un caso de una amiga, enseñándole a resolver el conflicto que tenía. Y (M2), que se relaciona mejor con su marido.*



Se espera seguir con el curso el próximo año académico 2018/2019, y conseguir la vinculación de estudiantes y mayores en construir una sociedad más dialogante donde

ellos actúen como mediadores en su centro.

Se les ha enviado material (tres libros de mediación en formato pdf), para que sigan formándose de forma autónoma y se comenzará el próximo año por el análisis de los textos enviados. Los mayores que han participado puede ser las futuras personas que resuelvan los conflictos que surgen en el “Centro de Día de Peñagrande”.

El día 1 de Junio, se presenta un *poster científico* sobre el ApS “**UCM_MEDIMAYOR_ALUMNI**” en la **Jornada de Primavera de Aprendizaje-Servicio de Madrid**, organizada por la oficina de proyectos del Ayuntamiento de Madrid.

7. ANÁLISIS RESULTADOS

1. Se consigue crear una red de colaboración entre técnicos, profesionales y egresados de trabajo social para implementar la motivación de los estudiantes en emprendimiento, a través de varios grupos de WhatsApp
2. La innovación docente y la motivación a emprender se ha vinculado con la realización de un Proyectos de Aprendizaje Servicio (ApS), con el objetivo de cambiar la realidad en la que se vive. Además de favorecer la creación de una sociedad más dialogante y una ciudadanía más solidaria entre los mayores y los jóvenes.
3. El proyecto de innovación ha tenido como objetivo el emprendimiento social, que se ha visto implementado por la utilización de puesta en práctica de la metodología ApS que ha aumentado las competencias de los estudiantes al potenciar sus capacidades, destrezas, y especialmente sus actitudes y valores hacia la construcción de una ciudadanía solidaria, responsable y dialogante.
4. Cuidar los derechos de los jóvenes en el acceso a la educación y al empleo supone generar un importante impulso en la construcción de una ciudadanía más solidaria en cuestiones relativas al desarrollo, la cultura, la paz, el medio ambiente, etc. dado que los jóvenes son la generación que puede cambiar el futuro de un país. La planificación de la formación debe tener en cuenta las nuevas necesidades del mercado laboral a través de adecuadas políticas de empleo.
5. Se ha permitido la participación de los jóvenes en un Centro de Día de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, actividad que ha aumentado su formación, al sensibilizarles en la construcción de unas relaciones humanas basadas en el dialogo. Esta experiencia favorece la adquisición de valores humanitarios y la construcción de un ciudadano solidario, estrategia que se debe potenciar desde todas las instituciones.

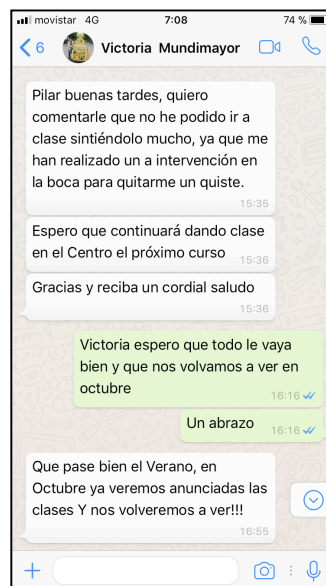
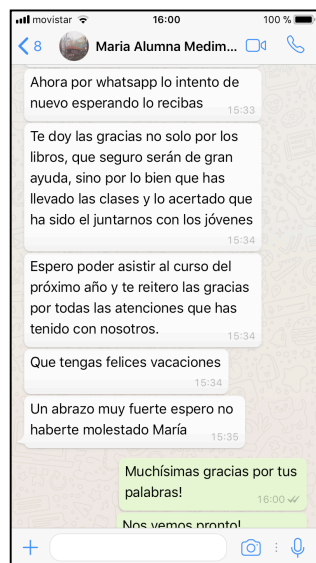
6. La participación en proyectos sociales será la fuente de motivación de la creatividad de los estudiantes en la planificación de nuevos proyectos sociales donde ellos sean los responsables de llevarlos a termino.

7. Los 14 estudiantes que han participado en el ApS "UCM_MEDIMAYOR_ ALUMNI", han valorado la experiencia de forma positiva (Ver Anexo III).

8. Los socios y socias (14 en total), del Centro de Día han valorado positivamente el proyecto y la relación establecida con los estudiantes universitarios. Todos quieren continuar el próximo curso.

8. CONCLUSIONES

1. Se han alcanzado los objetivos generales y específicos propuestos en la solicitud del proyecto según el apartado de evaluación sobre objetivos alcanzados
2. Se ha fortalecido la relación intergeneracional entre mayores y estudiantes universitarios generando solidaridad y reconocimiento entre ellos.
3. Los estudiantes han evaluado positivamente la experiencia como medio para fortalecer los contenidos y competencias fijadas en la asignatura de Trabajo Social y Mediación.
4. La difusión de este proyecto hará posible que la mediación llegue a la ciudadanía y favorezca la gestión positiva de los conflictos en el ámbito de los mayores.
5. Los mayores quieren continuar con la formación en el siguiente curso, valorando positivamente el aprendizaje conseguido como muestra un pantallazo de móvil de varias personas que han participado.



6. La utilización de las redes sociales y la App “whatsApp”, ha permitido una comunicación eficaz y la difusión de jornadas, eventos sobre emprendimiento.
7. La App “whatsApp”, ha permitido la difusión de ofertas de trabajo.
8. La App “whatsApp”, va a permitir la continuidad del proyecto en próxima edición.

9. Referencias bibliográficas

- Arksey H, O'Malley L: Scoping studies: Towards a Methodological Framework. Int J Soc Res Methodol. 2005, 8: 19-32. 10.1080/1364557032000119616.View ArticleGoogle Scholar
- Armadans, I., Grané, J., Miguel, S., y Juan, Ch. (2006). Proposta de sistemes mediadors i de promoció de la convivència en els casals de la gent gran. Generalitat de Catalunya, Barcelona. (inédito)
- Armadans, I., Manzano, J., y Soria, M. (2007). Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores “activas” y en la convivencia en centros de tiempo libre. Revista Multidisciplinar de Gerontología, 17 (1). pp. 7-12.
- Armadans, I., Aneas, A., Soria, M. A. y Bosch, L. (2009). La mediación en el ámbito de la salud. Revista Medicina Clínica, nº 133 (5).
- Armadans, I., Vilaseca, S. y Quesada, C. La mediación natural. Las personas mayores y la comunidad: el proyecto “Grans mediadors”; en Giró Miranda, J. (coord.)(2010). Envejecimiento, conocimiento y experiencia. Universidad de la Rioja, Logroño. pp. 274.
- Consejo de la Juventud de España (2011). OBJOVEM, cuarto trimestre 2011. pp. 1-39.
- Moreno, A. (2012) La invisibilidad de los y las jóvenes en los servicios sociales del Estado de bienestar español. Revista de Estudios de la Juventud, 97. Junio, p. 93-108.
- Munuera, M. P. :
 - (2015). Manual Práctico de Mediación en cuidados de larga duración (LTC). Editorial Culbuks.
 - Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Mediación laboral. Mediaciones Sociales, 2015, nº 14, pp. 161-179.
 - (2014). Nuevos Retos en Mediación. Familiar, Discapacidad, Dependencia Funcional, Salud y Entorno social. Valencia: Tirant lo Blanch.
 - Mediación con personas con discapacidad: Igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia. Política y Sociedad, 2013, vol. 50. 1. pp. 163-178.
 - Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante. Acciones e Investigaciones Sociales, 2016. Disponible en: http://eprints.ucm.es/5669/1/Munuera_Gomez.pdf
- Schramm, J. B. El talento está ahí fuera. En Bornstein, D. (2005). Cómo cambiar el mundo. Los emprendedores sociales y el poder de las nuevas ideas. Barcelona: Debate.

- VVAA. (2011). Profundizar en el voluntariado: Los retos hasta 2020. Madrid: Plataforma del voluntariado de España.

10. ANEXOS

ANEXO I

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR:

Proyecto Aprendizaje Servicio <u>AlumniUCM_MediMayor</u>													
Actividades	2018						2019						Observaciones
	Vie s Mar	Abri l	May s	Junio n	Di c	En e	Febrer o	M ar z	Abril	May	Junio		Indicadores de evaluación
Formación en Mediación. Teoría prácticas en el centro. Profesora responsable y estudiantes							Comienz o segunda promoció n						Número de asistentes
Encuentro de las personas mayores y estudiantes para afianzar las técnicas aprendidas.													En el curso 2017/2018 colaborarán unos estudiantes que motivarán a sus compañeros del curso 2018/2019
Encuentro de las personas mayores, profesionales y estudiantes para afianzar las técnicas aprendidas.													Se puede crear una red de alumnos mediadores para formar e intervenir en el centro o centros próximos siempre que sean necesarios.
Encuentro de las personas mayores, familiares, profesionales y estudiantes para afianzar las técnicas aprendidas													Las relaciones intergeneracionales que surjan son el mayor beneficio
Evaluación del proceso. Aprendizaje de competencias en los estudiantes y en los participantes													Marzo-Abril Evaluación de las competencias aprendidas
Coordinación y seguimiento													
Presentación primeros resultados globales													Análisis de los primeros resultados Junio 2018
Publicación de resultados globales													Elaboración informe
Entrega del Informe de resultados													
Reunión de coordinación													Evaluación del proyecto

ANEXO II

Cuestionario de satisfacción de los participantes en el ApS

Qué grado de satisfacción le ha aportado el Proyecto ApS para aprender a mediar	Valore del 0 a 10
Lo aprendido le ha ayudado a conocer las ventajas de la utilización de la mediación	
La formación recibida le ha ayudado a analizar los conflictos de su vida diaria? Puede poner algún ejemplo	
Los contenidos y casos analizados le han ayudado a comprender la importancia de escuchar la posición de la otra parte y buscar intereses comunes para llegar a acuerdos Puede poner algún ejemplo	
La formación recibida le ha ayudado a afrontar los conflictos de forma positiva? Puede poner algún ejemplo	
Recomendaría la realización de esta formación a otras personas de este Centro de Día? Y de otro centro?	
Por qué recomendaría esta formación?	
Observaciones: Este espacio es para contar las ventajas de esta formación	

ANEXO III

EVALUACIÓN DE ESTUDIANTE

El pasado 13 de abril fuimos, al “Centro de Día Peñagrande”, al cual asistimos la profesora Pilar Munuera y cuatro de sus alumnos de la asignatura Trabajo Social y Mediación. En tal centro la profesora es voluntaria y nos llevo para demostrarnos que somos capaces de mostrar nuestros conocimientos, además de dar mucha importancia a la convivencia entre generaciones. La actividad a realizar era una actividad de aprendizaje-servicio, que consistía en aprender haciendo un servicio por la comunidad. Mostrábamos nuestros conocimientos sobre la mediación, como por ejemplo: cómo se lleva a cabo e informando, en todo momento, que es un proceso voluntario donde ambas parte se involucran para solucionar el conflicto existente y que participa un mediador, el cual es imparcial. También los asistentes a la actividad, unos con los alumnos, realizaban un rol playing o teatrillo, como lo llamaban comúnmente, en el cual se escenificaban conflictos de sus vidas cotidianas; con sus vecinos, con el administrador de la comunidad de vecinos, con sus nietos... Contaban el caso y asignaban los papeles entre ellos; ninguno quería ser el mediador, pero les encantaba ponérselo muy difícil al que le tocaba ser el mediador.

Esta actividad o taller, que es cómo los participantes lo denominaban, se realizaba para que ellos aprendieran los conocimientos necesarios para ser mediadores y poder demostrarlo siendo los mediadores del Centro de Día al cual asisten cada día, y así poder solucionar todos los conflictos que haya entre los compañeros o incluso con los directivos del centro.

Esto nos enseñó que a la hora de desempeñar el papel de trabajador social es necesario que tengamos unos conocimientos sobre mediación, porque esta es imprescindible a la hora de llegar a un acuerdo entre dos o más personas, como se puede dar el caso en los usuarios. Como trabajadores sociales tenemos que estar preparados para salir de situaciones muy difíciles.

La impresión fue buenísima, hacía mucho tiempo que no me reía tanto y aprendía tanto de las personas. Se tomaban las situaciones con humor, pero no dejaban de aprender a la vez. Creo que el encuentro entre generaciones, como decía Pilar Munuera, es muy productivo y beneficioso para ambas partes. Estoy deseando volver, además de continuar el proyecto.